

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kemajuan dunia bisnis sekarang ini semakin berkembang pesat. Hal ini dikarenakan semakin bertambahnya perusahaan yang memasuki pasar barang maupun jasa. Untuk menghadapi persaingan dengan perusahaan – perusahaan lain, maka perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan sumber daya yang dimiliki. Selain sumber daya manusia, sumber daya – sumber daya penunjang lainnya seperti peralatan yang digunakan, waktu pelaksanaan pekerjaan yang lebih cepat dan lain – lain juga perlu ditingkatkan.

Begitu juga dengan rumah sakit. Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang bergerak di bidang jasa yang memberikan pelayanan medis kepada masyarakat dalam upaya menaikkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Rumah Sakit (RS) sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut mempunyai profesionalisme dalam bidang medik dan manajemen.

Tidak dipungkiri bahwa suatu instansi dapat bertahan apabila berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi dengan didukung sistem pengendalian manajemen yang baik. Komponen utama pengendalian manajemen adalah pengukuran kinerja organisasi. Keberhasilan seorang manajer sebuah rumah sakit tidak hanya diukur dari kemampuannya untuk mendapatkan laba yang tinggi atau kemampuannya untuk menghemat biaya seminimal mungkin. Untuk mengukur kinerja didalam rumah sakit diperlukan sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya mengukur

aspek keuangan saja tetapi juga mempertimbangkan aspek non keuangan seperti kepuasan *costumer*, kualitas produk atau jasa, loyalitas karyawan dan sebagainya, sehingga pihak manajemen perusahaan dapat mengambil keputusan yang tepat untuk kepentingan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

Sistem pengukuran kinerja yang hanya berdasarkan pada aspek keuangan saja sering dikenal dengan sistem pengukuran kinerja tradisional yang hanya mencerminkan keberhasilan sebuah organisasi dalam jangka pendek tanpa memikirkan keberhasilan jangka panjang. Pengukuran kinerja dari aspek keuangan mudah di manipulasi sesuai dengan kepentingan manajemen sehingga hasil pengukuran kinerja tradisional semacam ini kurang tepat jika diterapkan dalam sebuah rumah sakit, karena tujuan utama rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, selain itu dengan pengukuran kinerja yang hanya berdasarkan faktor keuangan saja mengakibatkan banyaknya sumber daya manusia yang potensial yang berada didalam rumah sakit tidak dapat di ukur.

Menilai kinerja perusahaan semata-mata dari aspek keuangan dapat menyesatkan. Kinerja keuangan yang baik saat ini kemungkinan dicapai dengan mengorbankan kepentingan-kepentingan jangka panjang perusahaan. Dan sebaliknya, kinerja keuangan yang kurang baik dalam jangka pendek dapat terjadi karena perusahaan melakukan investasi-investasi demi kepentingan jangka panjang perusahaan. Mengatasi kekurangan ini, ditambah dengan kenyataan betapa aktiva perusahaan perusahaan di era informasi ini lebih didominasi oleh *intangible assets* yang tak terukur, dicobalah pendekatan baru yang mengukur

kinerja perusahaan dengan mempertimbangkan empat aspek atau perspektif, yakni perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta proses belajar dan berkembang. (Mutasowifin, 2002 : 245)

Organisasi yang baik, harus mempunyai sistem pengukuran kinerja yang komprehensif dan sistematis. Kaplan dan Norton (1996a; 1996b) mengembangkan sistem komprehensif yang sangat bermanfaat dalam membantu untuk menerjemahkan visi dan strategi perusahaan ke dalam ukuran – ukuran kinerja yang saling berkaitan. Sistem tersebut adalah *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* mengukur kinerja unit bisnis berdasarkan empat perspektif utama, yaitu *Financial Perspective*, *Costumer Perspective*, *Internal Business Process Perspective* dan *Learning and Growth Perspective* (Tjiptono, 2004)

## **1.2. Perumusan Masalah**

Pengukuran kinerja dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* memiliki kelebihan dan sangat bermanfaat untuk digunakan sebagai alternatif pengukuran kinerja pada organisasi sektor publik. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah yaitu bagaimana kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta jika diukur dengan metode *Balanced Scorecard*.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penulis meneliti pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta jika diukur dengan metode *Balanced Scorecard*.

### **1.4. Batasan Masalah**

Penelitian yang dilakukan penulis dibatasi pada pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* sebagai evaluasi dalam pengukuran kinerja pada perusahaan bisnis. Untuk membatasi agar penelitian ini lebih terfokus pada masalah yang dibahas, maka penulis membatasi penelitian ini dengan mengambil data Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta pada tahun 2008, 2009 dan 2010. Sedangkan untuk kepuasan pasien dan kepuasan karyawan penulis menyebarkan kuesioner kepada pasien dan karyawan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Rumah Sakit, dimana hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja yang sudah ada, dan member masukan bagi manajemen perusahaan untuk melakukan penyesuaian ataupun perbaikan dalam pelaksanaan *Balanced Scorecard* dalam perusahaan.
2. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan pemahaman tentang pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan konsep *Balanced*

*Scorecard* serta dapat menerapkan teori – teori dan pengetahuan yang diperoleh dari bangku perkuliahan terhadap kenyataan terjadi di lapangan.

3. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi dalam meneliti dan mengkaji masalah yang sama di masa yang akan datang.